

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ～Y's ラーニングからのご案内～

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

東日本大震災により被災された皆様に

心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

新入社員の、すぐそれとわかるスーツ姿が微笑ましい4月になりました。

寒い寒いと心配していましたが、桜も無事ほころび、週末を楽しまれた方も多いのではないのでしょうか。

やはり、4月は心浮き立つ季節です。

今年は姪が大学を卒業、社会にはばたいていきます。

いっばしの飲んべにもなり、先日は女二人、焼き鳥屋さんで夜中まで語りあいました。感慨ひとしおです。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. モニタリング診断サービスのご案内
2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 5
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考えて発信する力 1 1
4. 原稿掲載のご案内

::*

1. モニタリング診断サービスのご案内

::*

Y's ラーニングの研修以外のお仕事のご紹介です。

モニタリング診断サービス

昨今、モニタリングは従来の手法が一巡し、新しい視点が求められています。

Y's ラーニングでは、長年のセンター運営で培った経験をもとに
モニタリングサーベイを実施しております。

品質の定義から、指標の策定、評価項目の設計、モニタリングの実施、評価
フィードバックなど、プロセスに沿ってそれぞれの切り口をお手伝いします。

「一貫した流れすべて」だけではなく、「プロセスの一部」もご支援します。
ご興味がありましたら、ぜひ、お問い合わせください。

<http://yslearning.com/>お問い合わせ/

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

2. 田中晴美「おぼあのお恵袋」Vol.3 4

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 5

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、全員野球でハウ・レン・ソウ！！についてお話ししました。
今回は、ハウ・レン・ソウのルールを決めよう！！についてです。

みなさんが所属している組織では、ハウ・レン・ソウのルールはありますか？
新入社員の OJT 教育で、組織のハウ・レン・ソウのルールを教えていますか？

ルールがないと仕事は進まないですね。
ハウ・レン・ソウも同じなんです。

そこで求められるのが、上司の具体的な指導です。

指導その 1.

上司がハウ・レン・ソウの重要性と役割について正しく理解することが大事です。
ここで簡単にハウ・レン・ソウの解説をします。

報告：「基本的に業務に関する事柄について、その現状、問題、結果などを伝える
こと」

連絡：「関係者に事実を伝えること」

相談：「業務および個人的な事柄についての問題を伝え、解決策を求めること」

指導その 2.

ハウ・レン・ソウのやり方を部下に説明します。

ハウ・レン・ソウの中で、社会人の義務として「報告」が最も重要だと言うことを部下に伝えましょう。

では、なぜ重要なのか。

それは「報告」を受けた人は状況の変化に対して、継続するのか中止なのか、軌道修正が必要なのかを判断し、決断しなければならないからです。

だから、報告する側は正確かつ迅速に、そしてロジカルに要点をまとめなければなりません。

報告の仕方は、口頭である場合と文書である場合があります。

早急に報告しなければならない場合は、5W1H（いつ、どこで、誰が、なにを、なぜ、どのように）で報告するように指導します。

事実関係などを正確に伝えるのであれば「報告書を作成」するように指導します。

指導その3.

上司が自らハウ・レン・ソウを行ってみせます。

指導その4.

部下にハウ・レン・ソウを実行させてみます。

指導その5.

その結果を観察し、部下に自己評価させます。

問題があればその場でフィードバックします。

ハウ・レン・ソウのスタイルやタイミングは、上司が率先垂範をすることで部下に伝わります。

組織の縦と横のコミュニケーションを構築し、信頼関係と情報の共有化を図り、一体感をつくりあげ、その目的達成に全員のベクトルを合わせます。

ハウ・レン・ソウは縦横無尽に、組織全体で同時に行うから大きな効果や成果が得られます。

次回はロジカル ハウ・レン・ソウ シートを書いてみよう！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】

Q 36 慶事と弔事が重なったとき

友人の結婚式の日、元上司であった人の葬儀が行われることになりました。式の時間帯も重なっています。こういった場合、どのように対処すべきでしょうか？

(1) 以前から決まっていた結婚式に出席する。

- (2) 故人との別れを行うために葬儀に参列する。
- (3) どちらか一方に出席するのは失礼なので、どちらにも行かないことにする。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.3 4

★**★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていこうと思っています。

【考えて発信する力11】

ビジネスマンの総合力をアップする！

「考えて発信するトレーニング」をシリーズでお届けします。

さまざまなビジネスシーンで、見直されている「考える力」の重要性。
Y's ラーニングでは本年度から、この「考えて発信するトレーニング」を
開始しました。

情報収集のポイント

「考える力」というのは独立した能力ではありません。

大きな流れは、

【1】情報を仕入れる → 【2】情報を加工する → 【3】情報を発信する
という3ステップで構成されます。

【3】情報を発信する

いよいよ情報発信フェーズを解説します。

情報発信の基本原則を考えましょう。

「発信」はもちろん相手あってのこと、発信する相手に評価されるために
何に注力すればよいのかを考えます。

例えば、

1) 相手視点に立てているか

・ Win-Win であること

・ 感想ではなく論理が提示できること→納得できる情報

・ 感情ではなく情熱を感じさせること→共感できる内容

ポイントを読めば、あたりまえのことのようですが、私たちは「発信」時、
つい自分の都合で動くもの、改めて相手視点に立っているかを確認することは
重要です。

2) 自分が確立しているか

- ・自分の考えが入っていること
- ・デジタル作文していないこと
- ・情報を分析して自分なりの考えを立てていること
- ・「主張」にブレがないこと
- ・「ロジカルだけでなくラテラルも」広い視野を持っていること

「デジタル作文」という言葉はいろいろな解釈があるようですが、ここでは引用が多く、主張の焦点が定まらない文章を指します。

インターネットの多様な情報も「自分のもの」として取り込むことが大切です。

さらに、情報発信時は印象も大切です。

人は「好感」を持った人の意見は受入れやすいものです。

好感度は「その人の印象」と「説明のわかりやすさ」が演出します。

1) 「印象」に大きくかかわる要素

- ・笑顔と表情
- ・声と挨拶
- ・姿勢と身ぶり
- ・視線
- ・自信

「人は見た目が〇割」などといううがった本もありますが、確かに見た目の印象は「好感度」に影響します。

もちろん、「顔立ち」ではなく「表情」、「ブランド服」ではなく「清潔感」です。

2) 「説明のわかりやすさ」の基本原則

- ・全体像から部分へ
- ・結論は冒頭で
- ・相手は何が聞きたいか
- ・優先順位は正しいか
- ・部分の説明は具体的に

「説明のわかりやすさ」は好感度の要素でもあります、「発信力」の根幹をなす重要なポイントです。

あなたの意見が正しく相手に伝わり、受け入れられ、了承してもらえるためには、この基本原則をぜひとも意識してください。

::*::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*

4. 原稿掲載のご案内

::*::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*::**::*

原稿掲載のご案内です。ぜひ、本誌をお手にお取りください。

1) 月刊コンピューターテレフォニーに「~SVの自分磨き~ロジカルに行こう！」を連載しています。ロジカルシンキングの「いろは」をわかりやすく解説します。

「月刊コンピューターテレフォニー」は、今や企業戦略の柱となりつつある CRM の実践、コールセンター構築・運営のための専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから

<http://www.callcenter-japan.com/ct/>

2) コンタクトセンター・マネジメントの実践マネジメント講座にて

「コンタクトセンターに必要な文章力」を連載しています。

メール、ログ、報告書などあらゆるセンター内の文書作成にお役立てください。

「コンタクトセンター・マネジメント」は、コンタクトセンター関連の仕事に従事されている方々に、センター運営の専門情報や、戦略的コンタクトセンターに変革するためのヒントを提供する実践的なコンタクトセンターの専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから

<http://www.atmarkccm.com/publication/post507.html>

〇。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。

あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。

ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/>お問い合わせ/

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、

お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、

旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

〇。

2012.4.10 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

一般常識では、慶事と弔事が重なった場合は弔事を優先させます。
葬儀が個人との永遠のお別れの場であることを踏まえたうえで、社会人として
恥ずかしくない決断をしたいものです。
ただし、結婚する人が兄弟、個人が取引先といった場合もありますから、相手と
自分との関係によって、どちらに出席するかはケースバイケースで考えるべき
でしょう。

なお、結婚式と葬儀が同日であっても時間帯が重なっていなければ、両方に出席
しても失礼にはあたりません。